

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG PADA OBJEK WISATA
KEBUN RAYA PURWODADI PASURUAN**

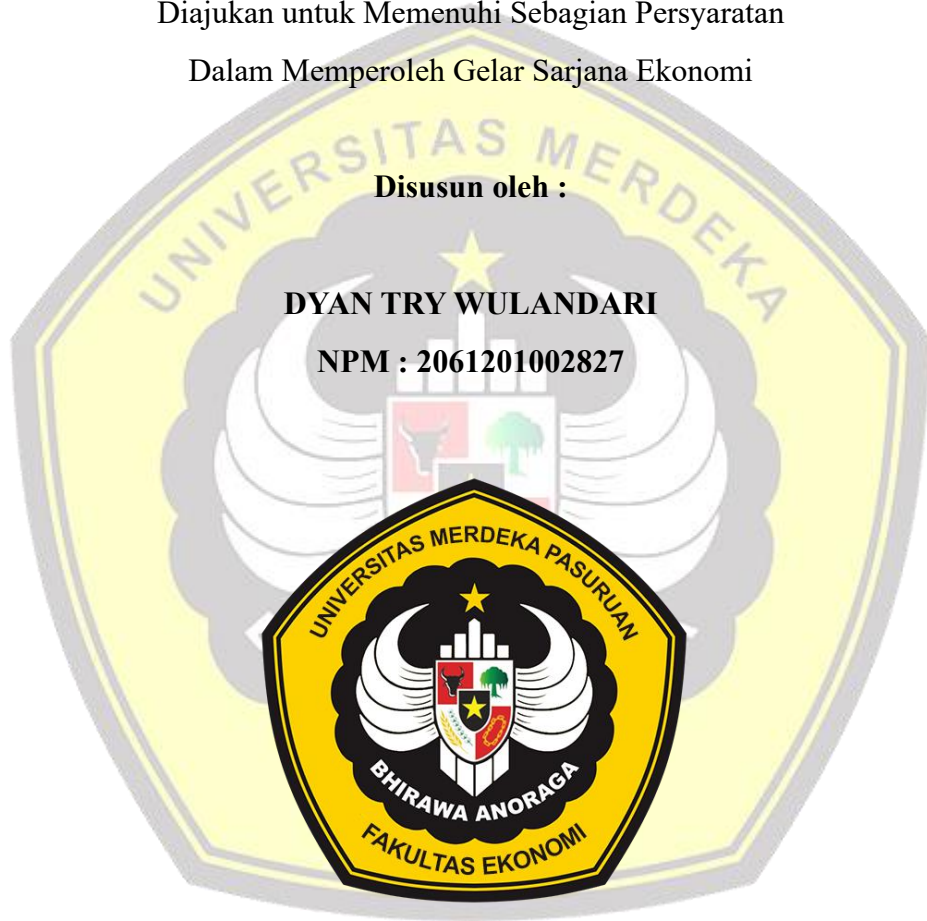
SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

DYAN TRY WULANDARI

NPM : 2061201002827



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dyan Try Wulandari
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002827
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Pengalaman
Pelanggan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pada
Objek Wisata Kebun Raya Purwodadi Pasuruan

Pasuruan, 26 Januari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM)

Dosen Pembimbing II



(Eni Erwantiningsih, S.E., MM)



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 23 Januari 2024

TIM PENGUJI :


1. Dra. Sri Hastari, MM.

1. Ketua.....

2. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM

2. Sekretaris.....

3. Eni Erwantiningsih, S.E., MM

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dyan Try Wulandari

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002827

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 18 Maret 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jalan Urip Sumoharjo Gang III RT 06 RW 01
Kelurahan Pohjentrek Kecamatan Purworejo

Nomor HP : 08818480796

Nama Orang Tua (Ayah) : Jayadi
(Ibu) : Suhartini

Riwayat Pendidikan

Tahun 2014 : Lulus SDN Kebonagung Pasuruan

Tahun 2017 : Lulus SMP Negeri 2 Pasuruan

Tahun 2020 : Lulus SMA Negeri 2 Pasuruan

Tahun 2020 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dyan Try Wulandari

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jalan Urip Sumoharjo

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul :

“Pengaruh Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pada Objek Wisata Kebun Raya Purwodadi Pasuruan” adalah hasil karya ilmiah saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis ataupun Disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 26 Januari 2024

Yang Membuat



Dyan Try Wulandari

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pada Objek Wisata Kebun Raya Purwodadi”. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan
2. Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Eni Erwantiningsih, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
6. Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) Kebun Raya Purwodadi yang telah memberikan bantuan dan ijin kepada penulis selama melaksanakan penelitian.

7. Seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner
8. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup penulis, Bapak Jayadi dan Ibu Suhartini, untuk beliau berdualah skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita – cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
9. Saudara laki – laki penulis, Mas Andryan terimakasih selalu percaya pada mimpi – mimpi penulis dan panutan penulis sejak kecil.
10. Teman seperjuang selama penyusunan skripsi ini, Vanya Shahnaz Swananda dan Diyah Novitasari, terimakasih telah memberikan semangat setiap harinya dan membantu penulis dalam terselesainya skripsi ini.
11. Terimakasih kepada *K-Pop Group “NCT and TREASURE”* yang telah menemani penulis melalui lagu – lagunya selama proses penulisan skripsi ini.
12. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis tuliskan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kemajuan penulis dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membacanya.

Pasuruan, 26 Januari 2024

Dyan Try Wulandari



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Nilai Pelanggan.....	9
1. Pengertian Nilai Pelanggan.....	9
2. Kriteria Nilai Pelanggan.....	10
3. Indikator Nilai Pelanggan.....	11
B. Pengalaman Pelanggan.....	13

1. Pengertian Pengalaman Pelanggan	13
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Pelanggan.....	14
3. Indikator Pengalaman Pelanggan.....	15
C. Minat Kunjung Ulang.....	16
1. Pengertian Minat Kunjung Ulang.....	16
2. Dampak Yang Menimbulkan Minat Kunjung Ulang	18
3. Indikator Minat Kunjung Ulang	19
D. Hubungan Antar Variabel	19
E. Penelitian Terdahulu	21
F. Kerangka Konseptual	26
G. Hipotesis	28
H. Jadwal Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian	30
B. Definisi Operasional Variabel.....	30
C. Ruang Lingkup Penelitian	35
D. Lokasi Penelitian	35
E. Populasi dan Sampel.....	36
F. Jenis Data	37
G. Teknik Pengumpulan Data	38
H. Teknik Pengolahan Data.....	40
I. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49

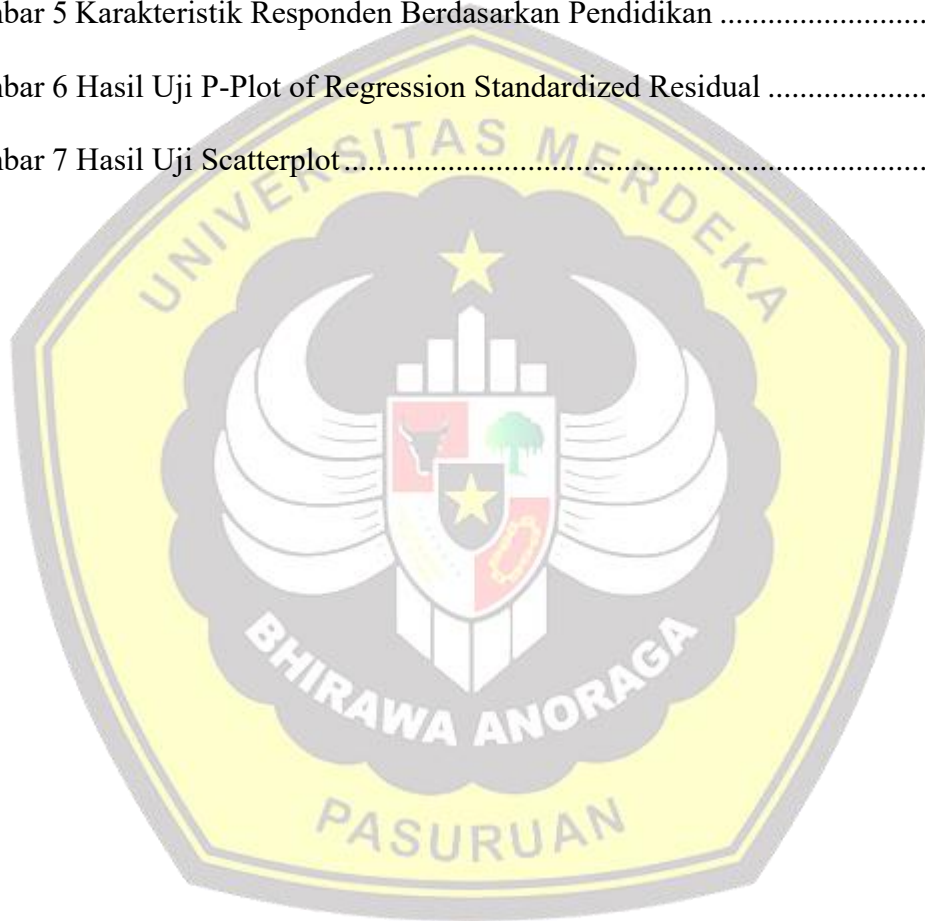
A. Hasil Penelitian.....	49
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
2. Analisis Deskriptif.....	54
B. Uji Instrumen.....	59
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas.....	60
3. Uji Asumsi Klasik.....	61
4. Analisis Deskriptif Variabel.....	66
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	75
6. Analisis Koefisien Determinan (R^2).....	77
C. Pengkajian Hipotesis.....	78
1. Uji Simultan (Uji F).....	78
2. Uji Uji Parsial (Uji t).....	79
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 2 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 3 Daftar Harga Tiket Masuk.....	52
Tabel 4 Harga Fasilitas.....	53
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 9 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 10 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 11 Hasil Uji One – Sample Kolmogorov - Smirnov.....	62
Tabel 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 13 Hasil Uji Linearitas.....	66
Tabel 14 Deskriptif Jawaban Variabel Nilai Pelanggan (X1).....	67
Tabel 15 Deskriptif Jawaban Variabel Pengalaman Pelanggan (X2).....	70
Tabel 16 Deskriptif Jawaban Variabel Minat Kunjung Ulang (Y).....	73
Tabel 17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi R^2	78
Tabel 19 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	79
Tabel 20 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Gambar 6 Hasil Uji P-Plot of Regression Standardized Residual	62
Gambar 7 Hasil Uji Scatterplot.....	65



ABSTRAK

Pengaruh Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pada Objek Wisata Kebun Raya Purwodadi Pasuruan

Dyan Try Wulandari¹, Bambang Sutikno², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

Email : dyantrywulandari@gmail.com¹, bambangsutikno@gmail.com²,
enierwanti@gmail.com³

Abstrak

Saat ini sektor pariwisata terus mengalami peningkatan baik segi infrastruktur maupun banyaknya jenis wisata yang ditawarkan termasuk di Kota/Kabupaten Pasuruan semakin banyak destinasi wisata. Salah satu contoh destinasi wisata yaitu Kebun Raya Purwodadi Pasuruan yang setiap tahunnya meningkat jumlah pengunjung meskipun terdapat permasalahan dimana banyak pengunjung memberikan penilaian negatif dari pengalaman mereka setelah berkunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan terhadap minat kunjung ulang pada objek wisata Kebun Raya Purwodadi Pasuruan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dikuantitatifkan dengan menyebar kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pengunjung wisata Kebun Raya Purwodadi yang tidak diketahui jumlah populasinya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *non probability* yaitu *puposesive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh secara signifikan antara nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan secara simultan terhadap minat kunjung ulang dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (2) nilai pelanggan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung ulang dengan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. (3) pengalaman pelanggan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung ulang dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (4) nilai pelanggan dan pengalaman pelanggan mempunyai pengaruh sebesar 64,7% terhadap minat kunjung ulang dan sisanya 35,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Nilai Pelanggan, Pengalaman Pelanggan dan Minat Kunjung Ulang.